

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (SCM) E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

CLÁUSULA 1 – DAS PARTES CONTRATANTES

PRESTADORA (CONTRATADA):

CALM BERNARDO SERVIÇOS E TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Nome Fantasia: conectaTotal

CNPJ: 10.683.377/0001-46

Endereço para Notificações:

Rua Antônio Guedes, nº 264 – Santo Antônio – Duque de Caxias – RJ – CEP 25253-550
doravante denominada **PRESTADORA**.

CONTRATANTE: pessoa física ou jurídica identificada no formulário de adesão eletrônico ou físico, doravante denominada **CONSUMIDOR(A)** ou **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 2 – DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela PRESTADORA ao CONTRATANTE, de **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM**, destinado ao provimento de acesso à internet em banda larga, conforme a **Resolução ANATEL nº 765/2023 (RGC)** e demais normas aplicáveis.

2.2. O contrato poderá incluir **Serviços de Valor Adicionado (SVA)**, como Wi-Fi gerenciado, antivírus, streaming ou serviços complementares. Tais serviços não se confundem com o SCM, conforme definição da ANATEL.

CLÁUSULA 3 – DA CONTRATAÇÃO E ADESÃO

3.1. A contratação poderá ocorrer por:

- I** – Assinatura física;
- II** – aceite eletrônico via sistema da PRESTADORA;
- III** – gravação de voz com manifestação de vontade;
- IV** – assinatura digital, token ou e-mail de confirmação.

3.2. A adesão implica ciência e aceitação de todos os termos deste contrato, da **Oferta Comercial registrada junto à ANATEL**, e das regras do **RGC**.

3.3. O contrato entra em vigor a partir da **instalação e ativação do serviço** no endereço indicado.

CLÁUSULA 4 – DOS EQUIPAMENTOS E DO COMODATO

4.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar equipamentos necessários à prestação do serviço (como roteadores, ONU, ONT, Wi-Fi Mesh e correlatos), em regime de **comodato, locação ou venda direta**, conforme descrito na **Oferta Comercial** e no **Termo de Entrega**.

4.2. As modalidades admitidas pela conectaTotal são:

- I – Comodato gratuito (sem taxa mensal);
- II – Comodato com taxa mensal de **R\$ 14,90**;
- III – Uso de equipamento próprio do CONTRATANTE, mediante compatibilidade técnica;
- IV – Aquisição definitiva do equipamento, quando ofertada pela PRESTADORA.

4.3. Os equipamentos fornecidos em **comodato** são de **propriedade exclusiva da PRESTADORA**, devendo ser mantidos pelo CONTRATANTE em perfeito estado de conservação.

4.4. É vedada a transferência, empréstimo, alienação ou utilização dos equipamentos fora do endereço de instalação.

4.5. Na **rescisão contratual** (por solicitação ou inadimplência), o CONTRATANTE obriga-se a **permitir a retirada dos equipamentos pela equipe técnica**, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, **sem custo**, conforme art. 82 do RGC.

4.6. Se o CONTRATANTE impedir ou não permitir a retirada, **poderá ser emitida cobrança correspondente ao valor do equipamento**, conforme previsto no termo de comodato, até a efetiva devolução.

CLÁUSULA 5 – DA INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO

5.1. A instalação será agendada e realizada por equipe técnica credenciada.

5.2. O prazo para instalação será informado no ato da contratação, respeitando a disponibilidade técnica da região.

5.3. O CONTRATANTE deve manter acesso livre e seguro aos pontos de instalação, bem como fornecer energia elétrica e infraestrutura adequadas.

5.4. A ativação será confirmada mediante teste de conexão e entrega de login, senha e orientações de uso.

CLÁUSULA 5A – DOS PRAZOS DE INSTALAÇÃO

5A.1. O prazo para instalação do serviço será **informado no momento da contratação**, de acordo com a viabilidade técnica, localidade e disponibilidade operacional da PRESTADORA.

5A.2. O prazo informado tem caráter **estimado**, podendo sofrer alteração em razão de fatores técnicos, climáticos, estruturais, necessidade de obras, autorizações de terceiros ou indisponibilidade de acesso ao local.

5A.3. O CONTRATANTE será comunicado previamente em caso de alteração do prazo inicialmente informado.

CLÁUSULA 5B – DA INFRAESTRUTURA, ACABAMENTO E LIMITES DA INSTALAÇÃO

5B.1. A instalação do serviço pela PRESTADORA compreende a execução técnica necessária para o funcionamento do acesso à internet até o **ponto de entrega**, não abrangendo obras civis, adequações estruturais ou acabamento estético do imóvel.

5B.2. Não integram a instalação padrão, salvo contratação específica:

- I – Passagem de cabos por conduítes internos obstruídos, danificados ou inexistentes;
- II – embutimento de cabos em paredes, pisos ou tetos;
- III – instalação de canaletas, eletrodutos, dutos ou caixas adicionais;
- IV – adequação ou criação de infraestrutura interna no imóvel;
- V – correções em instalações elétricas, telefônicas ou estruturais preexistentes.

5B.3. Em imóveis que não possuam infraestrutura adequada ou apresentem limitações técnicas, a instalação poderá ser realizada de forma **aparente**, respeitando critérios de segurança e funcionamento, não sendo garantido acabamento estético.

5B.4. Em áreas rurais, sítios ou imóveis com grandes extensões internas, quando houver necessidade de utilização de metragem excedente de cabos, criação de infraestrutura adicional ou aumento significativo de custos operacionais, a instalação ficará condicionada à **viabilidade técnica** e à **aprovação prévia de orçamento complementar** pelo CONTRATANTE.

5B.5. Caso o CONTRATANTE não concorde com a forma de instalação proposta ou com o orçamento adicional, a PRESTADORA poderá cancelar a ordem de serviço sem ônus, por inviabilidade técnica ou operacional.

5B.6. A PRESTADORA não se responsabiliza por obstruções, danos ou limitações decorrentes da infraestrutura interna do imóvel do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 6 – DO FUNCIONAMENTO, QUALIDADE E SLA

6.1. A PRESTADORA compromete-se a manter os parâmetros mínimos de qualidade definidos pela ANATEL e pelo RQUAL (Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações).

6.2. Em caso de **indisponibilidade** ou **interrupção não programada**, será garantido **ressarcimento automático e proporcional** ao período de falha, até o segundo ciclo de faturamento subsequente, conforme art. 66 do RGC.

6.3. O tempo de reparo será contado entre a **abertura da solicitação** e o **restabelecimento do serviço**, observando as metas internas de atendimento técnico da PRESTADORA.

6.4. A PRESTADORA disponibiliza canais de atendimento para suporte técnico e registro de ocorrências, funcionando da seguinte forma:

- I – Atendimento humano, realizado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09h às 19h, e aos sábados, das 09h às 15h, excetuados domingos e feriados;
- II – Atendimento automatizado, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos domingos e feriados, por meio de canais eletrônicos, permitindo o registro de solicitações, abertura de chamados, emissão de segunda via, consulta de débitos e realização de pagamentos.

6.5. As solicitações registradas fora do horário de atendimento humano serão tratadas no próximo período útil, observada a ordem de prioridade e a natureza da demanda.

6.6. O atendimento automatizado é considerado meio válido para fins de registro, protocolo e contagem de prazos, conforme o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor da ANATEL.

CLÁUSULA 6A – DOS SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

6A.1. A PRESTADORA poderá ofertar, juntamente com o serviço de telecomunicações, **Serviços de Valor Adicionado (SVA)**, tais como plataformas de streaming, antivírus, cursos on-line, serviços de backup, entretenimento ou outros, providos **por empresas parceiras e independentes**, denominadas **TERCEIROS FORNECEDORES**.

6A.2. O SVA **não constitui serviço de telecomunicações e não é de responsabilidade técnica direta da PRESTADORA**, nos termos do art. 2º, inciso IX, da Lei nº 9.472/1997 e da Resolução ANATEL nº 765/2023.

6A.3. A PRESTADORA limita-se a **intermediar o acesso e a habilitação inicial** do SVA, não sendo responsável:

- I** – Por falhas, indisponibilidade, erros de login, esquecimento de senha ou mau uso por parte do CONTRATANTE;
- II** – por incompatibilidade de dispositivos, versões de aplicativos, sistemas operacionais desatualizados ou falta de requisitos mínimos exigidos pelo fornecedor do SVA;
- III** – por bloqueios, suspensões ou cancelamentos realizados pelo próprio fornecedor do SVA;
- IV** – por eventual alteração, substituição ou descontinuação do serviço por decisão do fornecedor parceiro.

6A.4. Eventuais dúvidas, falhas ou suporte técnico relacionados ao uso, login, senha, atualização ou compatibilidade deverão ser **tratados diretamente entre o CONTRATANTE e o fornecedor do SVA**, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pelo parceiro.

6A.5. A responsabilidade da PRESTADORA **limita-se à entrega e manutenção do acesso à internet até o roteador principal instalado no endereço do CONTRATANTE**, não abrangendo configurações, reparos, softwares, dispositivos ou redes internas do consumidor.

6A.6. Em caso de substituição de fornecedor de SVA, a PRESTADORA comunicará o CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, assegurando continuidade equivalente do benefício ou possibilidade de cancelamento sem ônus.

CLÁUSULA 6B – DA RESPONSABILIDADE PELOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO

6B.1. Os equipamentos cedidos pela PRESTADORA ao CONTRATANTE em regime de comodato permanecem como **propriedade exclusiva da PRESTADORA**, devendo ser utilizados exclusivamente para a prestação do serviço contratado e mantidos em perfeito estado de conservação.

6B.2. O CONTRATANTE é responsável pela **guarda, zelo e correta utilização** dos equipamentos em comodato, respondendo por **danos, avarias, quebra, perda, extravio, furto ou mau uso**, inclusive quando decorrentes de:

- I** – quedas, impactos ou manuseio inadequado;

- II – danos físicos em antenas, portas, conectores ou carcaça;
- III – ligação em rede elétrica inadequada, ausência de proteção elétrica ou aterramento;
- IV – alterações indevidas de configuração;
- V – ação de terceiros ou animais dentro das dependências do CONTRATANTE.

6B.3. Em caso de dano ou inutilização do equipamento por culpa do CONTRATANTE, a PRESTADORA poderá:

- I – Efetuar a substituição do equipamento; e
- II – **cobrar o valor correspondente ao reparo ou à reposição**, conforme tabela vigente e previamente divulgada.

6B.4. O desgaste natural decorrente do uso regular será de responsabilidade da PRESTADORA, desde que não caracterizado mau uso ou negligência do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 6C – DA VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA

6C.1. Considera-se **visita técnica improdutiva** aquela em que a equipe técnica da PRESTADORA se desloca até o endereço do CONTRATANTE e constata que a falha ou indisponibilidade do serviço **não decorre de defeito na rede externa ou nos equipamentos da PRESTADORA**, mas sim de condições internas ou operacionais do CONTRATANTE.

6C.2. São exemplos de visita técnica improdutiva, entre outros:

- I – roteador desligado da tomada ou com botão de energia desligado;
- II – roteador resetado ou configurado indevidamente pelo CONTRATANTE ou terceiros;
- III – cabos internos danificados, rompidos ou mal conectados dentro das dependências do CONTRATANTE;
- IV – conector óptico danificado por manuseio inadequado;
- V – equipamentos do CONTRATANTE incompatíveis, defeituosos ou desatualizados;
- VI – ausência do CONTRATANTE ou responsável no local no horário agendado;
- VII – indisponibilidade de acesso ao imóvel para execução do serviço.
- VIII – problema na rede interna do cliente como roteadores e extensores.

6C.3. Nesses casos, a PRESTADORA poderá **cobrar taxa de visita técnica**, conforme valores previamente informados em sua tabela de serviços, disponível em seus canais oficiais.

6C.4. A cobrança da visita improdutiva **não configura prática abusiva**, uma vez que decorre de deslocamento técnico sem falha imputável à PRESTADORA, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA 6D – DA INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TERCEIROS E SERVIÇOS ESSENCIAIS DA INTERNET

6D.1. O serviço prestado pela PRESTADORA consiste no **provimento de acesso à internet**, limitado à entrega de conectividade até o **roteador principal instalado no endereço do CONTRATANTE**, não abrangendo a operação, disponibilidade ou funcionamento de aplicações, plataformas, sites ou serviços de terceiros acessados por meio da rede mundial de computadores.

6D.2. A PRESTADORA **não se responsabiliza** por falhas, instabilidades, lentidão, indisponibilidade total ou parcial de serviços, aplicações ou conteúdos de terceiros, ainda que amplamente utilizados ou considerados essenciais, incluindo, mas não se limitando a:

- I – Serviços de CDN, DNS ou segurança (ex.: Cloudflare);
- II – plataformas de busca, e-mail, armazenamento em nuvem ou autenticação (ex.: Google);
- III – redes sociais, mensageria e comunicação (ex.: Meta, WhatsApp, Instagram, Facebook);
- IV – serviços de streaming, jogos on-line ou plataformas corporativas;
- V – serviços governamentais, bancários ou sistemas externos acessados via internet.

6D.3. Eventuais indisponibilidades decorrentes de falhas em infraestrutura de terceiros, ataques cibernéticos, panes globais, manutenções externas, congestionamentos fora da rede da PRESTADORA ou eventos de força maior **não caracterizam falha na prestação do serviço de telecomunicações**.

6D.4. Nessas hipóteses, não será devido ressarcimento, desconto ou compensação financeira, desde que o acesso à internet até o ponto de entrega contratado esteja disponível e em funcionamento.

6D.5. A PRESTADORA poderá, de forma facultativa, **informar ao CONTRATANTE** sobre indisponibilidades amplamente divulgadas de serviços de terceiros, sem que isso gere obrigação de suporte técnico ou responsabilidade pela resolução do problema.

CLÁUSULA 6E – DA VELOCIDADE CONTRATADA E LIMITAÇÕES TÉCNICAS

6E.1. A velocidade contratada refere-se à **capacidade máxima de transmissão de dados** do plano adquirido, medida **no ponto de entrega do serviço**, conforme critérios técnicos definidos pela ANATEL e pelo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL).

6E.2. A aferição da velocidade deverá ser realizada **preferencialmente por conexão cabeada (Ethernet)**, diretamente no roteador ou equipamento de terminação fornecido pela PRESTADORA, utilizando dispositivos compatíveis.

6E.3. A PRESTADORA **não garante a obtenção da velocidade contratada** em testes realizados por meio de redes Wi-Fi, aplicativos de terceiros, dispositivos móveis, televisores, consoles, repetidores ou redes internas do CONTRATANTE, em razão de limitações técnicas, interferências, obstáculos físicos ou capacidade dos equipamentos utilizados.

6E.4. Fatores que podem impactar a velocidade percebida e **não caracterizam falha na prestação do serviço**, incluem, mas não se limitam a:

- I – Capacidade técnica do dispositivo do CONTRATANTE;
- II – padrão Wi-Fi utilizado (2.4 GHz, 5 GHz ou superior);
- III – quantidade de dispositivos conectados simultaneamente;
- IV – interferências eletromagnéticas e barreiras físicas;
- V – uso de softwares, aplicativos ou serviços de terceiros;
- VI – qualidade da rede elétrica ou cabeamento interno.

6E.5. A responsabilidade da PRESTADORA limita-se à entrega da conectividade até o roteador principal, não abrangendo redes internas, extensões, repetidores, configurações avançadas ou

dispositivos do CONTRATANTE, **salvo quando houver serviço adicional de extensão de rede expressamente contratado junto à PRESTADORA.**

6e.6. Eventuais divergências de velocidade deverão ser comunicadas pelo CONTRATANTE para verificação técnica, observados os critérios de medição definidos pela PRESTADORA e pela ANATEL.

CLÁUSULA 6F – DOS PRAZOS DE MANUTENÇÃO E REPARO

6F.1. As solicitações de manutenção corretiva deverão ser registradas pelos canais oficiais de atendimento da PRESTADORA, com geração de protocolo.

6F.2. A PRESTADORA envi seus **melhores esforços técnicos** para restabelecer o serviço no **menor prazo possível**, observadas as condições operacionais, complexidade da falha e prioridade do atendimento.

6F.3. O prazo de reparo será contado entre o **registro da solicitação** e o **restabelecimento efetivo do serviço**, conforme critérios do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC) e do Regulamento de Qualidade (RQUAL).

6F.4. Interrupções decorrentes de caso fortuito, força maior, eventos externos, falhas de terceiros ou problemas internos do CONTRATANTE **não caracterizam descumprimento de prazo.**

6F.5. Para fins regulatórios e de acompanhamento de qualidade, a PRESTADORA observará os indicadores definidos pela ANATEL no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) e normativos correlatos, **sem que tais indicadores constituam garantia individual ou prazo máximo absoluto** ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA 6G – DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

6G.1. A PRESTADORA disponibiliza canais de atendimento para registro de solicitações, dúvidas, reclamações e suporte técnico.

6G.2. As solicitações serão analisadas e respondidas **em prazo razoável**, conforme a natureza da demanda e os parâmetros definidos pela ANATEL.

6G.3. O acompanhamento do atendimento poderá ser realizado mediante número de protocolo fornecido ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA 6H – DAS CONDIÇÕES CLIMÁTICAS E SEGURANÇA OPERACIONAL

6H.1. A execução de serviços de instalação, manutenção, reparo ou retirada de equipamentos poderá ser **temporariamente suspensa ou reagendada** em razão de **condições climáticas adversas**, tais como chuva intensa, tempestades, descargas elétricas (raios), ventos fortes ou qualquer situação que represente risco à integridade física dos técnicos.

6H.2. A PRESTADORA observa rigorosamente as normas de segurança do trabalho, incluindo, mas não se limitando às **NR-06, NR-10 e NR-35**, sendo vedada a realização de atividades externas, em altura ou próximas à rede elétrica quando não houver condições seguras de execução.

6H.3. A suspensão ou reprogramação do atendimento por motivo de segurança **não caracteriza descumprimento contratual**, atraso injustificado ou falha na prestação do serviço.

6H.4. Nessas hipóteses, o atendimento será realizado **no primeiro dia útil subsequente** ou assim que as condições de segurança forem restabelecidas, respeitada a ordem de chamados e a prioridade técnica.

6H.5. O CONTRATANTE será informado sobre o reagendamento sempre que possível, pelos canais oficiais de atendimento da PRESTADORA.

CLÁUSULA 6I – DOS DISPOSITIVOS DO CONTRATANTE E DO SUPORTE LIMITADO

6I.1. O serviço prestado pela PRESTADORA consiste exclusivamente no provimento de acesso à internet até o **roteador principal**, não abrangendo a instalação, configuração, manutenção ou suporte técnico de dispositivos de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros.

6I.2. Consideram-se dispositivos do CONTRATANTE, entre outros: televisores, câmeras, sensores, alarmes, roteadores adicionais, repetidores, impressoras, consoles de jogos, equipamentos de automação residencial e quaisquer outros equipamentos conectados à rede.

6I.3. Eventual auxílio prestado por técnicos da PRESTADORA na configuração ou conexão de dispositivos do CONTRATANTE, seja por Wi-Fi ou cabeamento, **constitui mera liberalidade**, sem gerar responsabilidade técnica, obrigação de manutenção ou garantia de funcionamento futuro.

6I.4. A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas, defeitos, incompatibilidades, atualizações, mau funcionamento ou necessidade de reparo dos dispositivos do CONTRATANTE, ainda que tenham sido conectados ou configurados com auxílio eventual de seus técnicos.

6I.5. Serviços de cabeamento interno, configuração avançada, instalação de dispositivos, integração de equipamentos ou suporte continuado poderão ser oferecidos como **serviço adicional**, mediante orçamento específico e aceite prévio do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 6J – DO ACESSO TÉCNICO AO EQUIPAMENTO E DA PRIVACIDADE

6J.1. Para fins exclusivos de operação, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, a PRESTADORA poderá realizar **acesso remoto ao equipamento fornecido em comodato**, limitado às funcionalidades técnicas necessárias à prestação do serviço.

6J.2. O acesso técnico restringe-se **exclusivamente a informações de rede**, tais como:

- I** – Status do equipamento;
- II** – Qualidade do sinal;
- III** – Quantidade de dispositivos conectados;
- IV** – Informações técnicas básicas dos dispositivos (quando disponibilizadas pelo próprio equipamento);
- V** – Parâmetros de configuração da rede.

6J.3. A PRESTADORA **não possui, nem realiza**, acesso a:

- I – Conteúdo trafegado na rede;
- II – Histórico de navegação;
- III – Mensagens, arquivos, vídeos ou dados pessoais;
- IV – Senhas, credenciais ou informações armazenadas nos dispositivos do CONTRATANTE.

6J.4. As informações técnicas eventualmente visualizadas são tratadas como **dados operacionais**, sendo utilizadas exclusivamente para a prestação do serviço, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD)**, não sendo compartilhadas com terceiros, salvo por obrigação legal ou regulatória.

6J.5. O CONTRATANTE declara estar ciente e de acordo com o acesso técnico descrito nesta cláusula, reconhecendo que tal prática é necessária para garantir a qualidade, estabilidade e segurança do serviço contratado.

CLÁUSULA 7 – DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO

7.1. A cobrança pelos serviços prestados será feita **mensalmente**, com vencimento na data escolhida pelo CONTRATANTE no ato da adesão.

7.2. O valor mensal abrange o **plano de serviço contratado**, podendo incluir **taxas adicionais** (instalação, comodato, manutenção, upgrade, deslocamento técnico, visita improdutiva etc.), sempre discriminadas na fatura.

7.3. A disponibilização ocorrerá por meio eletrônico (e-mail, WhatsApp, SMS ou portal do cliente), e a não visualização/recebimento por dados cadastrais desatualizados não afasta a obrigação de pagamento, permanecendo disponíveis os canais de emissão de 2ª via.

7.4. O **não pagamento até o vencimento** sujeita o CONTRATANTE a:

- I – Multa de até **2%** sobre o valor devido;
- II – Juros de mora de **1% ao mês**, calculado pro rata die;
- III – Correção monetária conforme índice legal aplicável.

7.5. Pagamentos em duplicidade ou indevidos serão ressarcidos conforme **art. 65 do RGC**, em forma de abatimento ou devolução no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 7A – DO REGIME DE COBRANÇA PÓS-PAGA

7A.1. O serviço prestado pela PRESTADORA é faturado sob o **regime pós-pago**, no qual o CONTRATANTE utiliza o serviço durante determinado período e efetua o pagamento **no mês subsequente**.

7A.2. O período de utilização do serviço compreenderá, via de regra, do **dia 1º ao último dia do mês**, sendo a cobrança correspondente emitida no mês seguinte, conforme data de vencimento escolhida no momento da adesão.

7A.3. A data de vencimento será **fixa**, definida no ato da contratação e informada ao CONTRATANTE no Termo de Adesão.

CLÁUSULA 7B – DA ALTERAÇÃO DE DATA DE VENCIMENTO

7B.1. A alteração da data de vencimento poderá ser solicitada pelo CONTRATANTE, **desde que realizada dentro do mesmo ciclo de faturamento** e antes da emissão da fatura correspondente.

7B.2. Não será permitida a alteração da data de vencimento com o objetivo de **postergar o pagamento de valores já faturados**, permanecendo a fatura original exigível na data inicialmente pactuada.

7B.3. Eventual alteração aprovada produzirá efeitos **apenas para os ciclos de faturamento subsequentes**, não afetando débitos já constituídos.

CLÁUSULA 8 – DA INADIMPLÊNCIA E DAS CONSEQUÊNCIAS

8.1. Em caso de inadimplência, o CONTRATANTE será **formalmente notificado** sobre o débito, com prazo mínimo de **15 (quinze) dias** para quitação antes da suspensão do serviço, conforme **art. 70 do RGC**.

8.2. Persistindo o não pagamento após a notificação, a PRESTADORA poderá:

- I – Suspender o serviço** parcial ou totalmente;
- II – Rescindir o contrato** após **60 (sessenta) dias** da suspensão, conforme **art. 73 do RGC**;
- III – Iniciar a retirada dos equipamentos** em comodato;
- IV – Registrar o débito em órgãos de proteção ao crédito**, após notificação específica.

8.3. A suspensão ou rescisão **não elimina o direito de cobrança** dos valores devidos, inclusive equipamentos não devolvidos.

8.4. Em caso de **pagamento posterior à suspensão**, o serviço será restabelecido em até **1 (um) dia útil**, conforme **art. 78 do RGC**.

CLÁUSULA 8A – DA SUSPENSÃO POR INADIMPLÊNCIA E DESCONTOS

8A.1. A suspensão do serviço por inadimplência não se confunde com interrupção por falha técnica, tratando-se de **medida administrativa prevista em regulamento**.

8A.2. Durante o período de suspensão por inadimplência, o serviço não estará disponível para uso pleno, **não sendo devidos descontos ou compensações financeiras**, uma vez que a indisponibilidade decorre exclusivamente do inadimplemento do CONTRATANTE.

8A.3. Descontos ou abatimentos somente serão concedidos nos casos de **indisponibilidade por falha técnica imputável à PRESTADORA**, devidamente registrada e apurada, nos termos do RGC.

CLÁUSULA 8B – DA LIBERAÇÃO EXCEPCIONAL DO SERVIÇO

8B.1. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, conceder **liberação temporária e excepcional do serviço** em situações específicas, sem que tal liberalidade configure direito adquirido, novação ou renúncia de crédito.

8B.2. A liberação excepcional não afasta a exigibilidade dos débitos existentes nem altera as condições originalmente pactuadas.

CLÁUSULA 9 – DA NEGATIVAÇÃO (ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO)

9.1. O registro de débitos do CONTRATANTE em sistemas de proteção ao crédito (SPC, SERASA etc.) **somente poderá ocorrer após notificação prévia**, conforme **art. 76 do RGC** e a legislação de defesa do consumidor.

9.2. O aviso será enviado pelos canais cadastrados (WhatsApp, e-mail, SMS ou correspondência).

9.3. Uma vez pago o débito, a PRESTADORA deverá **solicitar a baixa do registro em até 5 (cinco) dias úteis**, conforme **art. 79, parágrafo único, do RGC**.

9.4. O CONTRATANTE tem direito a solicitar, sem custo, **informações sobre eventuais registros de inadimplência**, e a comprovar quitação imediata para exclusão.

CLÁUSULA 10 – DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O contrato poderá ser rescindido:

- I** – A qualquer tempo, por solicitação do CONTRATANTE, **com ou sem permanência mínima**, observadas as regras de fidelidade quando aplicáveis, com cobrança proporcional aos dias de serviço efetivamente utilizados até a data da rescisão e **permitir a retirada dos equipamentos em comodato**, nos termos deste contrato.
- II** – Por inadimplência superior a 60 (sessenta) dias, conforme **art. 73 do RGC**;
- III** – por uso indevido do serviço, fraude, ou violação às normas de uso;
- IV** – por motivos técnicos ou operacionais devidamente justificados pela PRESTADORA.

10.2. A rescisão **independe da retirada dos equipamentos**, conforme **art. 82, §5º, do RGC**, devendo a coleta ocorrer em até 60 (sessenta) dias pela equipe técnica.

10.3. O CONTRATANTE permanecerá responsável pela **guarda do equipamento até a retirada**. Após esse prazo, cessa a responsabilidade.

CLÁUSULA 10A – DA PERMANÊNCIA MÍNIMA (FIDELIDADE)

10A.1. O CONTRATANTE poderá optar, no momento da contratação, por **planos com ou sem permanência mínima (fidelidade)**, conforme as condições e ofertas comerciais vigentes da PRESTADORA.

10A.2. A permanência mínima somente será aplicada quando houver **concessão de benefício ao CONTRATANTE**, tais como, mas não se limitando a:

- I** – Desconto no valor mensal do serviço;
- II** – isenção ou redução de taxa de instalação;

- III – fornecimento de equipamentos em comodato em condições especiais;
- IV – outros benefícios expressamente informados na Oferta Comercial.

10A.3. O prazo de permanência mínima será de **12 (doze) meses**, contado a partir da data de ativação do serviço, salvo se outro prazo estiver expressamente indicado na Oferta Comercial ou Termo de Adesão.

10A.4. O CONTRATANTE que optar por plano **sem fidelidade** poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, sem multa, sendo devida apenas a cobrança proporcional aos dias de serviço efetivamente utilizados até a data da rescisão.

10A.5. Em caso de rescisão antecipada de contrato com permanência mínima, o CONTRATANTE ficará sujeito ao pagamento de **multa proporcional ao período restante da fidelidade**, limitada ao valor do benefício concedido, calculada da seguinte forma:

Multa = (Valor total do benefício concedido ÷ prazo total da fidelidade) × meses restantes

10A.6. A multa de fidelidade **não será devida exclusivamente** nos casos de:

- I – Descumprimento contratual comprovado por parte da PRESTADORA;
- II – alteração unilateral do contrato promovida pela PRESTADORA que gere prejuízo ao CONTRATANTE.

10A.7. A **mudança de endereço do CONTRATANTE**, ainda que para local sem cobertura da PRESTADORA, **não descaracteriza a permanência mínima pactuada**, nem afasta a aplicação da multa proporcional, por se tratar de decisão exclusiva do CONTRATANTE.

10A.8. As informações relativas à fidelidade, benefícios concedidos, prazo de permanência mínima e valor máximo da multa constarão de forma clara, destacada e acessível na **Oferta Comercial e no Termo de Adesão**, em conformidade com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor da ANATEL.

CLÁUSULA 11 – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

11.1. São direitos do CONTRATANTE:

- I – Receber o serviço conforme a oferta e com qualidade;
- II – ser notificado previamente sobre cobranças, suspensões e rescisões;
- III – contestar valores cobrados, nos termos e prazos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor da ANATEL e na legislação aplicável.
- IV – obter segunda via de fatura sem custo adicional;
- V – solicitar rescisão a qualquer tempo;
- VI – ter atendimento humano quando solicitado.

11.2. São deveres do CONTRATANTE:

- I – Manter seus dados cadastrais atualizados;
- II – zelar pela integridade dos equipamentos em comodato;
- III – permitir o acesso técnico para instalação, manutenção e retirada;

- IV** – não compartilhar o serviço fora do endereço contratado;
- V** – não utilizar o serviço para práticas ilegais ou que prejudiquem a rede.

CLÁUSULA 12 – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

12.1. São direitos da PRESTADORA:

- I** – Receber os valores devidos pela prestação dos serviços;
- II** – suspender ou rescindir o contrato nos casos previstos em lei e neste instrumento;
- III** – realizar manutenção e substituição de equipamentos conforme necessidade técnica.

12.2. São obrigações da PRESTADORA:

- I** – Prestar o serviço dentro dos parâmetros de qualidade exigidos pela ANATEL;
- II** – informar previamente o CONTRATANTE sobre interrupções programadas;
- III** – registrar ofertas e garantir transparência nos preços e condições;
- IV** – realizar a retirada dos equipamentos em até 60 (sessenta) dias após a rescisão, sem ônus para o CONTRATANTE.

CLÁUSULA 13 – DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

13.1. A PRESTADORA cumpre as disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)**.

13.2. Os dados do CONTRATANTE são utilizados exclusivamente para fins de execução contratual, faturamento, suporte técnico, comunicação e cumprimento de obrigações legais.

13.3. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar:

- I** – Acesso aos seus dados;
- II** – correção ou exclusão;
- III** – portabilidade;
- IV** – informações sobre compartilhamento com terceiros.

13.4. A PRESTADORA manterá os dados armazenados apenas pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais e regulatórias.

CLÁUSULA 14 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. Este contrato substitui quaisquer acordos anteriores sobre o mesmo objeto.

14.2. A tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de cláusula não implicará renúncia de direito.

14.3. As comunicações serão realizadas pelos canais eletrônicos informados no cadastro.

14.4. Este contrato deve ser interpretado em conjunto com a Política de Privacidade, Termos de Uso, Política de Cookies e Aviso Legal disponíveis no site da PRESTADORA.”

14.5. Para contratos firmados com pessoas jurídicas, fica eleito o Foro da Comarca de Duque de Caxias/RJ. Para consumidores pessoas físicas, aplica-se o foro do domicílio do CONTRATANTE, conforme CDC.

ASSINATURAS

CONTRATANTE	
Nome	
CPF	
Endereço	
Assinatura	

PRESTADORA	CALM Bernardo Serviços e Telecomunicações LTDA
FANTASIA	CONECTATOTAL
CNPJ	10.683.377/0001-46
ASSINATURA	

Duque de Caxias, 30 de outubro 2025